

**LAPORAN PPM/MONASH UNIVERSITY LIBRARY:  
STAFF DEVELOPMENT AND TRAINING PROGRAM**

**Rugayah Ali**

Perpustakaan, Universiti Sains Malaysia  
Kampus Kesihatan, Kota Bharu, Kelantan  
rugayah@kb.usm.my

**ABSTRACT**

*The Persatuan Pustakawan Malaysia (PPM) is continuously trying to improve the knowledge and skills of Malaysian librarians. One such effort is through the Staff Development and Training Programme which was made possible with the help of the Monash University Library. This article describes the programme which was conducted from 7 to 27 July 2004.*

**Keywords:** Staff development; Training; Continuous professional development; Librarians; Malaysia; Australia

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi maklumat masa kini adalah terlalu pesat dan semakin kompleks yang memerlukan suatu anjakan paradigma kepada pengamal profesionalnya. Selaras dengan keperluan itu, Persatuan Pustakawan Malaysia (PPM) dengan kerjasama *Monash University Library* (MUL) telah mengambil inisiatif menganjurkan satu program latihan dan pembangunan staf yang sangat berkesan melibatkan pustakawan-pustakawan dari perpustakaan akademik, Perpustakaan Negara Malaysia dan MUL di Malaysia. Penyertaan seramai 12 orang iaitu tiga orang pustakawan dari Perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), dua dari Perpustakaan Universiti Sains Malaysia (USM), dua dari MUL Malaysia dan masing-masing seorang dari Perpustakaan Negara Malaysia (PNM), Perpustakaan Universiti Putra Malaysia (UPM), Perpustakaan Universiti Utara Malaysia (UUM), Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah (UMS) dan Perpustakaan Universiti Teknologi MARA (UiTM).

**TEMPOH PROGRAM**

Program latihan ini telah dijalankan selama tiga minggu bermula dari 7 hingga 27 Jun 2004 di *Monash University Library, Clayton Campus, Victoria, Australia*. dan perpustakaan-perpustakaan yang berkaitan.

*Rugayah Ali*

### **OBJEKTIF PROGRAM**

- a) Untuk memberi pendedahan kepada para peserta mengenai aktiviti dan operasi perkhidmatan di Perpustakaan berteknologi tinggi yang mempunyai misi antarabangsa.
- b) Untuk memberi kefahaman kepada peserta mengenai isu-isu yang berkaitan dengan penyediaan maklumat elektronik kepada pelanggan dan dari lokasi yang berbeza.
- c) Untuk mewujudkan dan memantapkan budaya perkhidmatan perpustakaan yang berkualiti dan sentiasa peka kepada keperluan pelanggan.

### **PENGENDALIAN PROGRAM**

Latihan Pembangunan Staf yang berjalan sepanjang tiga minggu ini telah dikendalikan sepenuhnya oleh seorang Pustakawan Kanan iaitu *Director, Corporate Services & International Development, MUL* dan dibantu oleh dua orang pustakawan serta seorang staf pentadbiran. Program ini dijalankan selama lima hari dalam seminggu, hari Isnin hingga Jumaat. Aktiviti harian pula bermula dari jam 8.30 pagi hingga jam 5.00 petang dengan waktu rehat dari jam 1.00 tengah hari hingga 2.00 petang.

Selain dari program berbentuk latihan, penganjur juga telah mengadakan aktiviti sosial iaitu mengadakan majlis jamuan seperti *Welcome Afternoon Tea, PPM Welcome Dinner, Farewell Dinner* dan *Farewell Afternoon Tea* serta telah merancang dan menganjurkan beberapa aktiviti lawatan untuk memberi peluang kepada peserta melawat tempat-tempat menarik disekitar seperti *Federation Square, South bank, Victorian Art Centre, Art & Craft Market, Zoo Melbourne, Queen Victoria Market, Royal Botanical Gardens, Chadstone Shopping Centre* dan lain-lain.

### **KANDUNGAN PROGRAM**

Program ini mengandungi 2 modul iaitu;

- (i) *Module 1 : Overview of Policies and Operations.*
- (ii) *Module 2 : In-depth Briefing/Practical Experience.*

Modul 1 mengandungi program yang dilaksanakan dalam bentuk ceramah dan penerangan, seminar, bengkel, serta lawatan ke Perpustakaan terpilih termasuk Perpustakaan cawangan MUL. Manakala bagi Modul 2 pula, peserta didedahkan dengan pengetahuan yang lebih mendalam tentang operasi kerja yang dilaksanakan bagi bidang perkara yang dibincangkan semasa menghadiri ceramah. Peserta juga telah diberi kesempatan untuk menjalani latihan serta pemerhatian melalui

*attachment* di bahagian atau Perpustakaan yang dipilih bersesuaian dengan bidang tugas pengkhususan peserta masing-masing.

***(i) Module 1: Overview of Policies and Operation***

Modul ini telah dijalankan sepanjang tempoh program melalui beberapa bentuk pendekatan iaitu:

**A. Ceramah dan Penerangan**

Peserta telah diberi ceramah dan penerangan mengenai pelbagai aspek berkaitan dengan fungsi, prasarana, perkhidmatan, kemudahan dan aktiviti-aktiviti yang dijalankan bagi menyediakan perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan. Ini termasuk kesan dan impak penggunaan teknologi maklumat masa kini bagi melahirkan senario perkhidmatan yang lebih maju berbanding dengan kaedah tradisional yang dipraktikkan sebelum ini. Sebanyak 34 buah kertas-kerja telah disampaikan oleh pustakawan universiti yang berpengalaman serta mengandungi maklumat seperti berikut;

- a) *The Monash University Library – Organization and Management.*
- b) *Delivering an information service for students on and off campus*
- c) *Managing electronic resources*
- d) *Supporting faculties and campuses*
- e) *Document delivery Services*
- f) *Promotion the library*
- g) *Reference services*
- h) *Human resources management*
- i) *Loan services*
- j) *Library system support*
- k) *Corporate services*
- l) *Management of print journals*
- m) *Library website and content management*
- n) *External client services*
- o) *Digitization centre*

**B. Seminar**

Seminar satu hari telah diadakan pada minggu pertama anjuran bersama MUL dengan *Monash University School of Information Management and System* yang bertemakan *Transforming Librarians in the Digital Era: Research and Practice in Library Information Management*. Di dalam seminar ini sebanyak 12 kertas-kerja telah dibentangkan oleh pustakawan kanan dan staf akademik dari pelbagai



cawangan Monash University. Kandungan seminar adalah sangat padat dengan maklumat terkini yang perlu diserapkan bagi meningkatkan pengetahuan dan memantapkan kemahiran ilmu kepustakawanan peserta.

### **C. Bengkel**

Bengkel Kualiti yang dikendalikan oleh dua orang fasilitator berpengalaman telah diadakan selama dua setengah hari. Bengkel ini dibahagikan kepada lima sesi yang memberi pendedahan kepada aspek kualiti di dalam penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan perpustakaan. Melalui bengkel ini, jelas ketara peranan kualiti sangat penting untuk mengawal dan memastikan setiap perkhidmatan yang ditawarkan adalah sentiasa mematuhi standard yang ditetapkan oleh Perpustakaan dan sesuatu badan piawaian. Di dalam bengkel ini juga peserta telah dibahagikan kepada kumpulan kecil dan diminta untuk membincangkan dan membentangkan topik yang diberikan. Bengkel ini sangat berkesan dan memberi manfaat untuk dihayati dan menerapkan amalan kualiti serta budaya kerja cemerlang dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan.

### **D. Lawatan**

Beberapa siri lawatan ke Perpustakaan terpilih telah diadakan bagi menimba pengalaman dan menambah pengetahuan peserta. Perpustakaan-perpustakaan yang dilawati adalah seperti berikut;

- a) Sir Louis Matheson Library
- b) Hargrave-Andrew Library
- c) Monash Law Library
- d) Caulfield Library
- e) State Library of Victoria
- f) University of Melbourne Library
- g) Monash International Library
- h) Peninsula Library

Peserta telah diberi taklimat mengenai pembangunan koleksi, perkembangan teknologi maklumat yang digunakan, perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan kepada pelanggan mereka serta dibawa melawat sekitar Perpustakaan. Setiap Perpustakaan yang dipilih jelas mempunyai kekuatan yang tersendiri sama ada dari segi koleksi yang lebih komprehensif, kemantapan sistem teknologi, kecekapan pentadbiran dan pengurusan, atau kelengkapan prasarana fizikalnya.

**(ii) Module 2: In-depth Briefing/Practical Experience**

Modul ini telah dilaksanakan pada minggu ketiga yang mengambil masa kira-kira dua hingga tiga jam pada setiap hari bekerja. Modul ini telah memberi peluang kepada peserta menjalani latihan secara mendalam dan memerhati perlaksanaan operasi tugas yang dijalankan oleh bahagian-bahagian yang terpilih. Peserta telah dibahagikan kepada kumpulan mengikut bidang pengkhususan tugas seperti Sistem Automasi, Perkhidmatan Sirkulasi, Perkhidmatan Rujukan, Perkhidmatan Penghantaran Dokumen, Perkhidmatan Bahan Bersiri, Perolehan, Pengkatalogan dan sebagainya.

Di dalam modul ini penulis telah berpeluang menjalani latihan yang melibatkan empat tempat *attachment* seperti berikut;

a) Hargrave-Andrew Library

Hargrave-Andrew Library (HAL) merupakan salah satu cawangan MUL. HAL menyediakan perkhidmatan kepada Fakulti Kejuruteraan; Fakulti Teknologi Maklumat; Fakulti Sains; dan Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan. HAL hanya menumpukan kepada Perkhidmatan pelanggan sahaja seperti rujukan termasuk literasi maklumat, pinjaman (sirkulasi) dan perkhidmatan jurnal. Saya telah menumpukan pemerhatian dan mendalami aktiviti di kaunter rujukan iaitu mengendalikan pertanyaan atau sebagai penasihat pembaca. Segala pertanyaan yang diterima secara langsung oleh pelanggan, melalui telefon, surat menyurat, E-mail help dan Online chat help akan direkodkan dan dilayani dengan lancar dan berkesan. MUL Library telah memperkenalkan perkhidmatan *Towards a 24x7 Library Service* di mana perkhidmatan disediakan 24 jam melalui *telephone help*, *E-mail help* dan *Online chat help*. Maklumat atau permohonan daripada pelanggan yang diperolehi melalui perkhidmatan tersebut akan disalurkan kepada Perpustakaan terbabit untuk makluman dan diambil tindakan selanjutnya.

b) Hargrave-Andrew Library

Pada hari kedua, penulis masih di HAL tetapi telah dijadualkan ke bahagian perkhidmatan pinjaman (sirkulasi). Perkhidmatan bermula dari pendaftaran keahlian, operasi pinjaman melalui petugas kaunter atau layan diri (*self check*), juga pemulangan buku melalui kotak pemulangan atau secara layan diri, pengurusan dan pengendalian pemulangan buku melalui kotak pemulangan termasuk yang dipinjam dari Perpustakaan cawangan MUL lain, kaedah agihan dan penghantarannya. Statistik hasil dari operasi yang berkaitan di bahagian ini juga disediakan. Aktiviti dan operasi perlaksanaan tugas di bahagian ini pada



dasarnya adalah sama dengan yang dipraktikkan di mana-mana perpustakaan termasuk di Perpustakaan USM, hanya pendekatan dan teknologi yang digunakan lebih terkini.

c) Monash Medical Centre Library

Perpustakaan terletak di dalam bangunan hospital (Monash Medical Centre). Keluasan Perpustakaan adalah sangat terhad dimana menempatkan semua aktiviti teknikal pemprosesan bahan seperti perolehan, pengkatalogan, pengurusan bahan bersiri di bilik yang sama. Manakala untuk perkhidmatan, lebih ditumpukan di kaunter pinjaman yang berfungsi sebagai kaunter rujukan atau penasihat pembaca. Koleksi buku diperolehi melalui peruntukan hospital dan buku-buku perubatan dari Hargrave-Andrew Library (HAL). Skim pengkelasan yang digunakan oleh kedua-dua Perpustakaan adalah berbeza. HAL menggunakan pengkelasan DDC (Dewey Decimal Classification) manakala Monash Medical centre Library mengikut skim pengkelasan LCC (Library of Congress Classification). Buku dari HAL (DDC) akan dikelaskan semula mengikut skim LCC sebelum di sediakan untuk pengguna. Oleh itu buku dari HAL mempunyai dua nombor panggilan dan penggunaanya mengikut perpustakaan di mana buku tersebut ditempatkan. Secara keseluruhannya aktiviti dan operasi perkhidmatan teras yang disediakan kepada kumpulan sasar adalah hampir sama seperti yang dipraktikkan di Perpustakaan USM, Kampus Kesihatan.

d) Sir Louis Matheson – Document Delivery Service

*Attachment* yang terakhir penulis adalah di perpustakaan utama MUL iaitu di Perpustakaan Sir Louis Matheson. Di perpustakaan ini, penulis telah diberi peluang untuk mendalami pengendalian Perkhidmatan Penghantaran Dokumen dan Pinjaman-Antara-Perpustakaan sama ada dari atau ke perpustakaan cawangan MUL, perpustakaan luar (dalam dan luar Australia). Bahan yang dipohon adalah dalam bentuk elektronik atau bercetak. Permohonan bahan mestilah melalui borang elektronik yang disediakan. Teknologi semasa telah digunakan seperti Perisian Ariel (*The #1 Document Transmission System in Academic World*). Melalui perisian ini artikel yang diperlukan akan diimbas menjadi imej elektronik dan dihantar melalui e-mail atau FTP dan diterima oleh pengguna dalam format PDF. Kaedah ini lebih cepat dan imej artikel lebih jelas. Kadar bayaran yang dikenakan oleh perpustakaan pembekal adalah tinggi. Walau bagaimana Perpustakaan akan menanggung segala kos yang dikenakan oleh perpustakaan pembekal terbabit. Perpustakaan telah menyediakan peruntukan yang besar untuk menampung kos pengendalian perkhidmatan ini.

Australia mempunyai *Australia Union Catalogue* dan *Union List*nya sendiri bagi memudahkan mengesan bahan yang diperlukan dari mana-mana Perpustakaan di Australia. Prosedur ini tidak dapat dilakukan di sini kerana Malaysia tidak mempunyai i) Katalog Induk Malaysia (*Malaysia Union Catalogue*) dan ii) Senarai Induk Jurnal Malaysia (*Malaysia Serial Union Catalogue*). Kedua-dua bahan ini amat penting sebagai bahan rujukan bagi melancarkan pengurusan perkhidmatan tersebut agar dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan.

Pendekatan secara mendalam ini dapat memberikan pengalaman baru kepada semua peserta yang didedahkan dengan pelbagai pelaksanaan operasi aktiviti yang dilakukan dengan cara yang lebih terperinci.

#### **PENGINAPAN**

Penginapan peserta di apartment universiti agak selesa. Seramai lapan orang peserta, empat orang peserta lelaki dan empat orang peserta wanita telah ditempatkan di dua buah unit dua tingkat (*townhouse*) masing-masing yang beralamat 221 Clayton Road, manakala empat orang peserta wanita lagi ditempatkan di 72 Barddoe Avenue. Jarak penempatan penulis di Clayton Road dengan tempat latihan di MUL adalah sekitar 20 hingga 30 minit berjalan kaki atau menaiki bas dengan tambang yang dikenakan sebanyak AUD\$2.20 untuk satu perjalanan. Kemudahan yang disediakan oleh pihak penganjur sangat memuaskan.

#### **RUMUSAN PROGRAM**

- a) Tempoh program ini agak pendek iaitu hanya tiga minggu, berbanding dengan jumlah pembentangan kertas kerja yang terlalu banyak dan jadual aktiviti latihan yang sangat padat. Semua aspek ilmu kepustakawanan telah dimuatkan di dalam jadual tersebut. Program ini perlu diteruskan di mana jadual program perlu dikaji semula supaya bersesuaian dengan tempoh masa yang diberikan dan ilmu yang diperolehi dapat diserap oleh semua peserta dengan lebih berkesan. Sekiranya tempoh selama tiga minggu ini akan dikekalkan, ia adalah sangat sesuai kepada peserta yang berpengalaman iaitu lebih dari 10 tahun bertugas di Perpustakaan. Aspek yang ingin dimuatkan dalam program juga dipinda iaitu hanya menumpukan *attachment* atau pemerhatian mendalam yang lebih khusus kepada peserta bukan secara menyeluruh sebagaimana yang diperkenalkan pada kali ini. Ini akan lebih memberi kesan yang positif dan mampu untuk membuat tanda aras dan dapat disesuaikan dengan keadaan persekitaran apabila mereka kembali bertugas semula di Perpustakaan masing-masing.
- b) Sepanjang program latihan dikendalikan, penceramah dan fasilitator serta pembentang kertas-kerja yang terlibat semuanya terdiri dari pustakawan dan staf



akademik yang mempunyai pengalaman luas dalam bidang masing-masing. Petugas atau pembantu yang mengendalikan perjalanan program ini juga patut diberi pujian dan penghargaan kerana mereka telah menunjukkan sikap yang cukup profesional dan sedia membantu dalam apa jua cara sekalipun, terutama ketika program *attachment* diadakan.

- c) Tempat dan peskitaran latihan serta kemudahan yang disediakan sepanjang program ini adalah sangat selesa dan sangat memuaskan.
- d) Semua peserta telah menunjukkan minat yang tinggi dan cukup bertenaga terhadap setiap aktiviti yang dijalankan. Mereka telah terlibat dalam setiap sesi soal-jawab dan perbincangan dengan cergas sepanjang program ini. Banyak pengetahuan dan kemahiran baru dapat dikutip sepanjang program latihan.

### **KESIMPULAN**

Program latihan dan pembangunan staf tersebut mampu menghasilkan staf yang kompeten dan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran mereka dalam beberapa idea baru yang boleh diadaptasi dan dibuat tanda aras untuk diaplikasikan adalah seperti berikut;

- a) Modul Program Literasi Maklumat Perpustakaan yang disediakan untuk pelajar dan staf akademik MUL adalah sangat menarik dan komprehensif. Modul tersebut menggunakan teknologi maklumat terkini sepenuhnya. Modul literasi maklumat tersebut boleh diaplikasikan di Perpustakaan USM dengan beberapa pengubahsuaian mengikut keperluan kumpulan sasar Perpustakaan.
- b) Peruntukan tahunan yang diagihkan kepada MUL adalah besar dan pengurusan peruntukan dan kawalan kewangannya diberikan secara mutlak kepada Perpustakaan tersebut.
- c) MUL menggunakan konsep pemusatan kerja di mana kerja-kerja seperti pengkatalogan, perolehan bahan dan sebagainya dijalankan di perpustakaan utama. Manakala Perpustakaan cawangan (tidak termasuk perpustakaan cawangan mereka di Malaysia dan South Africa).
- d) MUL juga menjana kewangan untuk organisasi dengan mengenakan bayaran denda yang tinggi kepada setiap bahan yang lewat dipulangkan iaitu AUD0.50 (RM1.40) berbanding dengan RM0.10 di Perpustakaan USM. Bayaran denda lewat pemulangan bahan, fotostat bahan dan pencetakan bahan pencarian melalui komputer juga dibayar kepada perpustakaan dengan menggunakan metacard. Metacard ialah kad bermagnet yang boleh dicaj semula mengikut jumlah amaun tertentu yang diuruskan oleh Perpustakaan.
- e) Penggunaan kad kredit dalam pembelian dan perolehan bahan perpustakaan dipraktikkan di MUL. Penggunaan kad ini hanya dibolehkan dalam situasi



### ***Laporan PPM/Monash University Library: Staff development and training program***

tertentu. Staf perolehan akan dikenalpasti yang diberi kuasa untuk menggunakan kad kredit tersebut.

- f) Perhubungan dan kerjasama antara perpustakaan dan fakulti/pusat pengajian adalah erat dalam menyediakan maklumat pembelajaran kepada pelajar. Perpustakaan menyediakan senarai bacaan secara talian dan bahan bacaan dalam teks penuh elektronik yang mudah diakses bagi tujuan pengajaran dan pembelajaran.
- g) Perkhidmatan yang berfokuskan pelanggan menjadi agenda utama di MUL. Ini dapat dilihat kepada jumlah para-profesional yang berkhidmat di kaunter informasi (dua orang pada satu masa). Begitu juga dengan perkhidmatan sokongan lain seperti memperkenalkan perkhidmatan 24 jam kepada pelanggan melalui *Telephone help*, *E-mail help* dan *online chat help* dengan berkesan.

### **PENUTUP**

Pustakawan telah diberi peluang untuk menimba ilmu dan pengalaman baru di perpustakaan yang lebih maju serta didedahkan dengan aspek teknologi maklumat, amalan kualiti, perkhidmatan dan kemudahan yang lebih terkini yang disediakan oleh Monash University Library. Program ini telah membawa hasil yang cukup positif dan berkesan di samping dapat meningkatkan tahap profesionalisma kepustakawanan untuk bersaing ke peringkat global.